

Latar Belakang Melihat persaingan di era bisnis semakin ketat menuntut pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Salah satu cara perusahaan untuk tetap dapat berdiri ditengah maraknya perusahaan lain disekelilingnya yaitu dengan memberikan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau. Menurut Alma (2011: 169), harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Namun, yang harus diperhatikan yaitu usaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Menjual produk yang sama adalah hal yang biasa dalam berbisnis dan tentunya masing-masing perusahaan memiliki ciri khas dan cara tertentu dalam memasarkan produknya, karena banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan bisnis saat ini adalah dibidang fashion. Perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan pakaian muslimah sangat meningkat, hal ini terbukti dengan berdirinya beberapa toko busana muslimah di kota Makassar. Hingga saat ini, salah satu perusahaan dibidang fashion yang berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain ialah Rumah Jahit Akhwat Makassar atau lebih dikenal dengan RJA, yang berpusat di jalan Toddopuli. Berdasarkan wawancara awal pada tanggal 11 Januari 2018, kepala cabang RJA menjelaskan bahwa RJA lebih berfokus pada produksi dan penjualan busana muslimah, serta menjelaskan bahwa seperti perusahaan lainnya

RJA juga menetapkan harga produk sesuai dengan tingkat kesulitan, model busana, dan size yang dibuat dan banyaknya bahan yang diperlukan, namun harga yang ditawarkan memang cukup murah dibanding perusahaan lainnya, hal ini disebabkan karena selain menjual dan memproduksi busana, RJA juga menyediakan bahan baku untuk pembuatan busana muslimah. Jadi harga yang ditawarkanpun dapat ditekan menjadi lebih murah dibandingkan perusahaan-perusahaan lain yang harus membeli bahan baku secara terpisah. Kotler dan Armstrong dalam Andhika Pradhana (2015: 3) menyebutkan kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing, jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat. Adapun kualitas produk dari RJA masih perlu ditingkatkan lagi karena dalam proses produksinya sebagian masih menggunakan sistem konfeksi, yang menyebabkan beberapa hasil produksi kurang rapi, namun meskipun menggunakan sistem konfeksi tetap ada tahap sortir untuk semua barang produksi sebelum dipasarkan. Terlepas dari semua itu, cara pelanggan dalam menilai suatu kualitas pasti berbeda-beda karena pelangganpun memiliki kriteria yang beragam. Seorang pelanggan membeli produk karena kualitasnya bukan karena perusahaannya, oleh karena itu setiap perusahaan harus tetap mengusahakan kualitas produk yang terbaik demi kepuasan pelanggannya. Karena perusahaan yang cerdas akan selalu memperbaiki titik kelemahannya. Adapun visi misi RJA untuk tetap bertahan dibidang fashion ini berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 11 januari 2018 di RJA cabang Antang, yaitu: 1) Menjadikan busana muslimah sebagai trend berpakaian yang sopan bagi seluruh masyarakat pada umumnya dan bagi muslimah pada khususnya, 2) Menjadikan indonesia sebagai kiblat fashion berbusana yang syar'i, 3) Menjadi industri fashion busana muslim terbesar di asia bahkan di dunia, 4)

Menjadikan identitas islam sebagai sebuah kebanggaan yang berharga dan mulia melalui busana muslim. Adapun untuk mewujudkan visi, maka misi dari RJA yaitu: 1) Memberikan pelayanan yang sebaik baiknya dalam pengadaan kebutuhan masyarakat yang menyangkut trend cara berpakaian yang islami, 2) Membantu meningkatkan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat sekitar melalui industri fashion, 3) Selalu meningkatkan kinerja dan kualitas diri dengan berpijak pada hukum syari'at islam dan kedisiplinan dengan harapan terwujudnya pelayanan yang memuaskan terhadap semua partner dan relasi, 4) Menjadi industri busana muslim yang lebih sukses lagi supaya bisa beramal dan lebih banyak berbuat kebaikan untuk umat manusia, agama islam dan negara Indonesia. Kepala Cabang RJA menuturkan bahwa awal merintis di tahun 2012 RJA hanya memproduksi dan menjual di Toddoppuli, sehingga seiring berjalannya waktu, alhamdulillah usaha jahit ini pun semakin terlihat perkembangannya, hal ini terbukti dengan awal merintis ditahun 2012, pada tahun 2017 ini telah didirikan beberapa cabang RJA di kota Makassar yaitu cabang Antang, Sentral, Perintis, dan beberapa cabang di daerah seperti Sidrap, Sinjai dan Mamuju. Banyaknya cabang yang berdiri membuat pelanggan lebih mudah untuk berbelanja di RJA, dan semakin banyak pula muslimah yang tertarik untuk mencoba menggunakan produk dari RJA. Semakin banyaknya muslimah yang menggunakan produk RJA ini mendasari peneliti untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga dan kualitas produk dari RJA, maka dibuatlah penelitian dengan judul —Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Jahit Akhwat di Kota Makassar

Simpulan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan di RJA. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 8,085 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,568.
2. Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di RJA. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 8,324 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,439.
3. Terdapat pengaruh harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di RJA. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 80,939 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Persentase untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen menggunakan koefisien determinasi yang dapat menjelaskan keragaman variabel independen sebesar 62,5%, dan sisanya sebesar 37,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.